

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Africano, Fernando. 2020. *Ekonometrika: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Palembang: Rafah Press
- Ajzen I. 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50: hlm. 179-211
- Ali, Zainuddin . 2008. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta : Sinar Grafika Offset.
- Arif, M. Nur Rianto Al. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Brata, Muhammad. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komput indo Kelompok Gramedia.
- Bungin, Burhan. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Alfabeta
- Chamidun, Ali, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Mengajukan Pembiayaan pada Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus di BMT Barokah Magelang, Skripsi*.
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Penerbit Gava Media.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 3* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program (Edisi Ketujuh)*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hair JR, Joseph F. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. Hermawan
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta; PT Gramedia.
- Johnston, Robert & Clark, Graham. 2012. *Service Operations Management* (Perason education).
- Karim, Adimarwan. 2014. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kartajaya. 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance*, Markplus Inc, Jakarta & Mizan Pustaka, Bandung
- Kotler, P. 1998. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol (terjemahan Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusli)*, Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa teori dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Malik, Rizky Amirul. 2020. “*Pengaruh Complaint Handling, Kualitas Layanan, Dan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah BRISyariah Kantor Cabang Semarang)*”. Semarang: Fakultas Manajemen dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Mangani, Ktut Silvanita. 2009. “*Bank & Lembaga Keuangan Lain*”. Jakarta: Erlangga.
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan AnalisisData Sekunder*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia

- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Otoritas Jasa Keuangan. Statistik Perbankan Syariah Januari.
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Noor, Juliansyah. 2015. *Metodologi Penelitian, Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Prasetyo, Bambang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif. Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Saleh, Akh Muwafi. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen Teori dan penerapannya dalam pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supangat, Andi. 2015. *Statistika dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Non Parametrik*, Jakarta: Salemba Teknika.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2013. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Wijaya, Juhana. 2004. *Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan*. Bandung. Armico.

Yusuf, A Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

Zulfikar dan Nyoman Budiantara. 2014. *Manajemen Riset Dengan Pendekatan Komputasi Statistika*. Yogyakarta: Deepublish

Jurnal :

Achlam, Steffi Melati. 2015. “*Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Menggunakan Structural Equation Modeling. Studi Kasus Di PT. Bank Rakyat Indonesia Kanca Malang Martadinata*”, Jurnal Rekamaya dan Manajemen.

Agus. 2018. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinrang*”.

Artanti, Yessy dan Ningsih, Lestari. 2010. “*Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, TBK. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)*”, Journals.ums.ac.id, Vol 14 No 2.

Artanti, Yessy dan Ningsih, Lestari. 2017. “*Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, TBK dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi pada nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)*”, Jurnal Ekonomi.

Arum P, Sularso dan Yulisetiari. 2015. “*Pengaruh Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus: BNI Syariah KC Semarang)*”, Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Semarang.

Baron, R.M dan Kenny, D.A 1986. “*The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations*”. (Journal of Personality and Social Psychology. Vol.51, No. 6, 1173-1182. American Psychological Association, Inc.

- Batin, Mail Hilian. 2019. “*Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumsel Babel CAPEM Syariah UIN Raden Fatah Palembang*”, *Journal Of Islamic Banking and Finance*, Vol 3 No.1.
- Budiarti, Anindhyta. 2009. “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya*”, Vol 15 No.2.
- Erna, Wahyuningsih. dkk. 2019. “*Analisis Pengaruh Pelayanan Prima, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk. Di Jakarta Pusat*”, *Jurnal ABF II Perbanas Jakarta*.
- Gabriella, Inggrid Stacia. 2017. “*Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Timur Kantor Cabang Sendawar Kutai Barat)*”, Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Hendriawan. 2019. “*Pengaruh Service Excellence Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sahabat Sampoerna Cabang Kolaka*”, Skripsi. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ismanik, Andre. 2015. “*Analisis Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Citra Bank Dan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Survei Pada Nasabah Bank BTN*”, Skripsi, Padang: Program Studi Manajemen Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang.
- Jarrar, M. R. 2003. *Ontology-based Customer Complaint Management*“, *Workshop on Regulatory Ontologies and The Modeling of Complaint Regulations (Worm)*, p. 14.
- Junaedi, Deddy. 2020. “*Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di PT. Bank Jatim Cabang Pembantu Maron Probolinggo)*”, *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan*, Vol 4 No.1

- Kharisma, Riza. 2017. *“Pengaruh Syariah Marketing, Trust Dan Complaint Handling Terhadap Customer Financing Loyalty Pada Ksps Btm Surya Sleman”*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Alma Ata Yogyakarta.
- Krismanto. 2009. *“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol 1, No .1*
- Kurniyawati, Endah. 2020. *“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada BPRS Suriyah Cabang Salatiga)”*, Skripsi, (Salatiga: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Ma'mun. 2019. *“Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu dalam Perspektif Ekonomi Islam”*. Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung
- Maisaroh, Siti. 2017. *Pengaruh Tingkat Margin dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah pada Pembiayaan Murabahah. Studi Kasus BMT Surya Barokah Kertapati Palembang.*
- Meiyanto, Teguh. 2012. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Cabang Surakarta)”*, Skripsi, (Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mustaghfiroh, Fitri. 2016. *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Word Of Mouth (Studi kasus PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang Pembantu UNISSULA)”*, Skripsi. Walisongo: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo.
- Parwitasari, Garda. 2016. *“Pengaruh Pelayanan Prima, Kepercayaan, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Nasabah Tabungan PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Kantor Cabang Purworejo)”*, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol 12 No.1B.

- Pebranadian, Dwi. 2015. “*Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Online*”, Skripsi, (Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Preacher, K. J., Rucker, D. D and Hayes, A. F. 2007. “ *Addressing Moderated Mediation Hypothesis: Theory, Methods and Prescriptions*”. (Multivariate Behavioral Research, 42 (1), 185-227. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Rahayu, Retno Sri. 2018. “*Pengaruh Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BNI Syariah KC Semarang)*”. Salatiga: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga
- Rajif, Maulana. 2016. “*Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank BRI Syariah Kotabaru Yogyakarta)*”. Yogyakarta: Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Ratno, Fernaldi Anggadha. 2020. “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suryah Cabang Salatiga)*”, Skripsi. Bengkulu: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.
- Safitri, Indah Nur. 2020. “*Pengaruh Pengetahuan Bagi Hasil, Service Excellence Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Bank Rakyat Indonesia Syariah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating*”, Skripsi, Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga.
- Salay, Victor. 2013. “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kertajaya Di Surabaya*”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Sekaran, Uma. 2020. “*Research Method for Business: A Skill Building Approach, John Wiley and Sons Inc*”. New York.
- Setyanto. dkk. 2015. “*Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Menggunakan*

Structural Equation Modeling (Studi Kasus Di PT. Bank Rakyat Indonesia Kanca Malang Martadinata), Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri”, Vol 3 No. 1.

Sri, Imelda. dkk. 2019. “*Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin*”, Jurnal Intekna, Vol 19 No. 2 Nov: 69 -13

Supriyadi, Nofal. 2017. *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Di Sulawesi Tenggara*. Yogyakarta: Gawe Buku.

Suryani, Tatik. dkk. 2001. “*Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia*”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, (Surabaya) No. 3.

Tiara, Ariska Adi. 2015. “*Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Jatim Cabang Batu)*”, Skripsi. Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang.

Utami, Sari Yanti. 2015. “*The Influence Of Customers’ Trust On Customer Loyalty*”, *International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom Vol. III, Issue 7*. Dept. of Management, Faculty of Economics, University of Siah Kuala, Darussalam, Banda Aceh, Indonesia.

Widarini, Falih. 2013. “*Hubungan Pelayanan Prima (Service Excellence) Dengan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng Banyuwangi*”, Skripsi, (Malang: Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Internet :

<https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-linearitas-dengan-program-spss.html>.

www.bankmuamalat.co.id